

HRGRAdmin Survey 2014 to 2021 / Encuesta de HRGRAdmin - comparación de 2014 a 2021

		2021		2021		2019		2018		2017		2016		2015		2014	
		HRGRAdmin		HRGRAdmin		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia	
Q4	On average, how long did it take for the first formal email response (not just an acknowledgment)? / En promedio, ¿cuánto tiempo tomó la primera respuesta formal por correo electrónico (no solo un reconocimiento)?																
				272													
	Within 1 day / En el plazo de 1 día			31.25%	85												
	2-5 days / 2-5 días			41.91%	114												
	5-10 days / 5-10 días			5.88%	16												
	More than 10 days / Más de 10 días			5.51%	15												
	Had to send a reminder / Tenía que enviar un recordatorio			15.44%	42												
Q5	How would you rate the performance of the General Enquiries team?¿Cómo valoraría la actuación del Departamento de Atención al Cliente – Consultas Generales?																
Q5.1	Ability to communicate effectively / Capacidad de comunicar eficientemente			Answers / Respuestas													
				285		261		273		199		228		280		191	
	Poor / Pobre			20.70%	59	3.07%	8	2.93%	8	3.52%	7	3.07%	7	2.14%	6	3.14%	6
	Satisfactory / Satisfactorio			14.74%	42	11.49%	30	18.68%	51	13.07%	26	13.16%	30	10.71%	30	20.94%	40
	Good / Bien			29.82%	85	34.87%	91	38.1%	104	44.22%	88	46.05%	105	31.07%	87	26.18%	50
	Very Good / Muy bueno			34.74%	99	50.57%	132	40.29%	110	39.2%	78	37.72%	86	56.07%	157	49.74%	95
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno		>75%	64.56%	184	85.44%	223	78.39%	214	83.42%	166	83.77%	191	87.14%	244	75.92%	145
Q5.2	Ability to resolve/answer your query / Capacidad de resolver/responder a su consulta			Answers / Respuestas													
				278		261		273		199		228		280		192	
	Poor / Pobre			24.46%	68	8.05%	21	10.26%	28	8.54%	17	8.77%	20	4.29%	12	9.38%	18
	Satisfactory / Satisfactorio			15.11%	42	16.09%	42	17.95%	49	21.61%	43	18.42%	42	14.64%	41	22.92%	44
	Good / Bien			30.22%	84	34.48%	90	38.46%	105	38.69%	77	39.04%	89	33.57%	94	29.69%	57
	Very Good / Muy bueno			30.22%	84	41.38%	108	33.33%	91	31.16%	62	33.77%	77	47.50%	133	38.02%	73
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno		>75%	60.44%	168	75.86%	198	71.79%	196	69.85%	139	72.81%	166	81.07%	227	67.71%	130
Q5.3	Time taken to respond to emails (other than the automated acknowledgement reply)/Tiempo de respuesta a sus correos electrónicos (aparte del respondedor automático)																
				267		261		273		199		228		229		182	
	Poor / Pobre			23.22%	62	12.26%	32	11.72%	32	12.56%	25	7.02%	16	6.99%	16	8.79%	16
	Satisfactory / Satisfactorio			18.73%	50	18.77%	49	23.44%	64	23.12%	46	22.81%	52	18.78%	43	26.37%	48
	Good / Bien			31.84%	85	39.46%	103	39.93%	109	44.72%	89	41.67%	95	34.93%	80	37.36%	68
	Very Good / Muy bueno			26.22%	70	29.5%	77	24.91%	68	19.6%	39	28.51%	65	39.30%	90	27.47%	50
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno		>75%	58.06%	135	68.96%	180	64.84%	173	64.32%	128	70.18%	160	74.23%	170	64.83%	118

HRGRAdmin Survey 2014 to 2021 / Encuesta de HRGRAdmin - comparación de 2014 a 2021

		2021		2021		2019		2018		2017		2016		2015		2014		
		HRGRAdmin		HRGRAdmin		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia		Resortalia		
Q5.4	Friendliness of staff / Amabilidad del personal			Answers / Respuestas														
				278		261		273		199		228		266		186		
	Poor / Pobre	3.24%	9	0.38%	1	2.56%	7	0%	0	1.75%	4	0.75%	2	2.69%	5			
	Satisfactory / Satisfactorio	17.63%	49	6.51%	17	9.89%	27	10.05%	20	10.96%	25	9.02%	24	12.37%	23			
	Good / Bien	29.50%	82	30.27%	79	34.8%	95	36.18%	72	33.77%	77	25.56%	68	23.12%	43			
	Very Good / Muy bueno	49.64%	138	62.84%	164	52.75%	144	53.77%	107	53.51%	122	64.66%	172	61.83%	115			
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>85%	79.14%	220	93.11%	243	87.55%	239	89.95%	179	87.28%	199	90.22%	240	84.95%	158		
Q5.5	How proactive were they / Como de proactivos fueron			Answers / Respuestas														
				274		261		273		199		228		272		188		
	Poor / Pobre	21.17%	58	7.28%	19	9.89%	27	9.55%	19	6.14%	14	4.41%	12	9.57%	18			
	Satisfactory / Satisfactorio	17.52%	48	16.86%	44	20.51%	56	15.08%	30	17.11%	39	13.97%	38	23.94%	45			
	Good / Bien	29.56%	81	37.93%	99	34.8%	95	43.22%	86	39.47%	90	35.29%	96	27.66%	52			
	Very Good / Muy bueno	31.75%	87	37.93%	99	34.8%	95	32.16%	64	37.28%	85	46.32%	126	38.83%	73			
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>70%	61.31%	168	75.86%	198	69.6%	190	75.38%	150	76.75%	175	81.61%	222	66.49%	125		
Q6	How well do you rate HRGR Admin's performance in keeping owners updated with news and progress? / ¿Cómo valoraría la actuación de HRGR Admin en cuanto a mantener a los propietarios informados con noticias y evolución de distintos temas?			Answers / Respuestas														
				326		346		363		244		292		397		346		
	Poor / Pobre	7.67%	25	2.02%	7	4.13%	15	3.28%	8	3.42%	10	2.77%	11	4.62%	16			
	Satisfactory / Satisfactorio	25.46%	83	12.43%	43	14.33%	52	21.72%	53	17.81%	52	14.11%	56	25.14%	87			
	Good / Bien	28.22%	92	31.79%	110	36.91%	134	37.3%	91	40.75%	119	41.81%	166	35.26%	122			
	Very Good / Muy bueno	38.65%	126	53.76%	186	44.63%	162	37.7%	92	38.01%	111	41.31%	164	34.97%	121			
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>75%	66.87%	218	85.55%	296	81.54%	296	75%	183	78.76%	230	83.12%	330	70.23%	243		
Q7	How would you rate HRGR Admin's performance in managing complaints? / ¿Cómo valoraría la actuación de HRGR Admin en gestión de incidencias?			Answers / Respuestas														
				265		243		270		178		217		285		245		
	Poor / Pobre	<5%	26.79%	71	9.05%	22	10.74%	29	10.67%	19	8.76%	19	6.32%	18	10.61%	26		
	Satisfactory / Satisfactorio		21.51%	57	19.34%	47	22.22%	60	25.84%	46	23.5%	51	21.40%	61	28.57%	70		
	Good / Bien		29.06%	77	34.57%	84	37.41%	101	35.39%	63	38.25%	83	41.05%	117	33.88%	83		
	Very Good / Muy bueno		22.64%	60	37.04%	90	29.63%	80	28.09%	50	29.49%	64	31.23%	89	26.94%	66		
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>70%	51.70%	67	71.61%	174	67.04%	181	63.48%	113	67.74%	147	72.28%	206	60.82%	149		

HRGRAdmin Survey 2014 to 2021 / Encuesta de HRGRAdmin - comparación de 2014 a 2021

		2021	2021	2019	2018	2017	2016	2015	2014
		HRGRAdmin	HRGRAdmin	Resortalia	Resortalia	Resortalia	Resortalia	Resortalia	Resortalia
Q8	How would you describe HRGR Admin's performance during the last 12 months? / ¿Cómo describiría la actuación de HRGR Admin durante los últimos 12 meses?		Answers / Respuestas						
			292	346	363	244	292	360	
	Better than last year / Mejor que el año pasado		45.89% 134	27.17% 94	20.66% 75	26.64% 65	30.14% 88	27.22% 98	
	Same as last year / Igual que el año pasado		31.85% 93	67.63% 234	74.10% 269	68.44% 167	67.12% 196	69.72% 251	
	Worse than last year / Peor que el año pasado		22.26% 65	5.20% 18	5.23% 19	4.92% 12	2.74% 8	3.06% 11	
Q9	Q9. Do you think we should have more open days similar to the one we had in September? ¿Crees que deberíamos tener más jornadas de puertas abiertas similares a la que tuvimos en septiembre?		Answers / Respuestas						
			283						
	None / Ninguno		13.43% 38						
	Quarterly / Trimestral		19.43% 55						
	Six Monthly / Semestralmente		28.27% 80						
	Annually / Anualmente		38.87% 110						

Blue - Achieved Target / Azul - Objetivo alcanzado

Red - Missed Target / Roja - Objetivo perdido